



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión municipal y satisfacción del servicio en los  
usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo  
Huancayo 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Yupanqui Martínez, Charles

**ASESOR:**

Dr. Chávez Epiquén, Abdías

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2016**

---

Dr. Osada Gago, Dulio  
**Presidente**

---

Dr. Bastidas Parraga, Gustavo  
**Secretario**

---

Dr. Chávez Epiquén, Abdías  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mis padres: Rosario Martínez y Herminio Yupanqui.

Por su valioso ejemplo de esfuerzo y dedicación y por haberme enseñado que en la vida que todo se consigue con esfuerzo y dedicación, por haberme brindado una vida inmensamente feliz y por ser hasta el día de hoy mí gran ejemplo a seguir.

Charles.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de seguir desarrollándome profesionalmente. A los docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Maestría en Gestión Pública, por los compartir sus experiencias y conocimientos.

A las autoridades y trabajadores de la Municipalidad distrital de El Tambo por brindarme las facilidades de desarrollar el presente trabajo de investigación.

Al Doctor Abdías Chávez Epiquén, por sus valiosos aportes, por su paciencia y el desprendimiento mostrado en cada proceso de avance de Diseño y Desarrollo de la Investigación.

**El investigador.**

## DECLARACIÓN JURADA

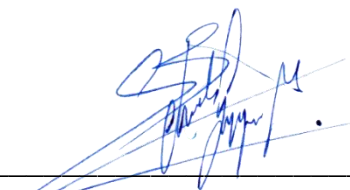
Yo, Charles Yupanqui Martínez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. N° 41543451, con la Tesis titulada: Gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo Huancayo 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huancayo, 16 de noviembre del 2016



---

Charles Yupanqui Martínez  
DNI N°41543451

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo Huancayo 2016”, con la finalidad de determinar; la relación que existe entre Gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo Huancayo 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**El Autor.**

## ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Justificación	40
1.5. Formulación del problema	41
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	42

## CAPÍTULO II MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	43
2.2. Tipo de estudio	44
2.3. Variables	45
2.4. Población, muestra y muestreo	48
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.6. Validación y confiabilidad del instrumento	49
2.7. Métodos de análisis de datos	51

2.8. Consideraciones éticas	51
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>RESULTADOS</b>	52
3.1. Descripción de la variable: Gestión Municipal	52
3.2. Descripción de la variable: Satisfacción del servicio	58
3.3. Contrastación de hipótesis	64
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>DISCUSIÓN</b>	82
<b>CAPITULO V</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	87
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>RECOMENDACIONES</b>	88
<b>CAPITULO VII</b>	
<b>REFERENCIAS</b>	89
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Matriz de validación	
Anexo 5: Base de datos	
Anexo 6: Evidencias fotográficas	



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Niveles de la variable 1: Gestión municipal.	52
Tabla N° 2: Niveles de la Dimensión 1: Planeación.	54
Tabla N° 3: Niveles de la Dimensión 2: Preparación.	55
Tabla N° 4: Niveles de la Dimensión 3: Dirección.	56
Tabla N° 5: Niveles de la Dimensión 4: Supervisión.	57
Tabla N° 6: Niveles de la variable 2: Satisfacción del servicio.	58
Tabla N° 7: Niveles de la Dimensión 1: Elementos tangibles.	59
Tabla N° 8: Niveles de la Dimensión 2: Confiabilidad del servicio.	60
Tabla N° 9: Niveles de la Dimensión 3: Capacidad de respuesta.	61
Tabla N° 10: Niveles de la Dimensión 4: Expectativas del cliente.	62
Tabla N° 11: Niveles de la Dimensión 5: Empatía.	63

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Niveles de la Variable 1: Gestión Municipal.	Pág. 53
Gráfico N° 2: Niveles de la Dimensión 1: Planeación.	54
Gráfico N° 3: Niveles de la Dimensión 2: Programación.	55
Gráfico N° 4: Niveles de la Dimensión 3: Dirección.	56
Gráfico N° 5: Niveles de la Dimensión 4: Supervisión.	57
Gráfico N° 6: Niveles de la Variable 2: Satisfacción del Servicio.	58
Gráfico N° 7: Niveles de la Dimensión 1: Elementos Tangibles.	59
Gráfico N° 8: Niveles de la Dimensión 2: Confiabilidad del Servicio.	60
Gráfico N° 9: Niveles de la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta.	61
Gráfico N° 10: Niveles de la Dimensión 4: Expectativas del Cliente.	62
Gráfico N° 11: Niveles de la Dimensión N° 5: Empatía.	63

## **Gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo Huancayo 2016.**

### **RESUMEN**

El objetivo con el que se presenta el trabajo de investigación fue el de Determinar la relación existente entre el Gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo Huancayo 2016 “Existe una relación directa entre Gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo Huancayo 2016”.

La investigación, por su naturaleza fue de tipo básico teórica y como métodos se utilizó el método científico, además del método cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, para la muestra se tomó a todos los 82 trabajadores de la Municipalidad distrital de El Tambo. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario, sobre la variable Gestión municipal y satisfacción del servicio.

La investigación concluyó que existe relación directa débil entre Gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo Huancayo 2016, con un coeficiente “rho” de Spearman 0,455, a un nivel de significancia de 5 %; y  $t = 5,32$ ; si es alta la gestión municipal también se elevará la satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Gestión municipal, satisfacción del servicio, relación directa.

**Municipal management and service satisfaction in the users of the District  
Municipality of El Tambo Huancayo 2016.**

**ABSTRACT**

The aim with the one that appears the work of investigation was of Determining the existing relation between the municipal Gestión and satisfaction of the service in the users of the Municipality distrital of The Tambo Huancayo 2016 "Exists a direct relation between municipal Management and satisfaction of the service in the users of the Municipality distrital of The Tambo Huancayo 2016 ".

The investigation, for his nature it was of basic type theoretical and as methods correlacional was in use the scientific method, besides the quantitative method, with a descriptive design, for the sample one took all the 82 workers of the Municipality distrital of The Tambo. There was in use the technology of survey and the instrument the questionnaire, on the variable municipal Management and satisfaction of the service.

The investigation concluded that there exists direct weak relation between municipal Management and satisfaction of the service in the users of the Municipality distrital of The Tambo Huancayo 2016, with a coefficient "rho" of Spearman 0,455, to a level of significancia of 5 %; and  $t = 5,32$ ; if it is high the municipal management also will rise the labor satisfaction.

**Key words:** Municipal management, satisfaction of the service, direct relation.